

PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Salon Kecantikan Flaurent di Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF PERCEPTION VALUE AND TRUST ON SATISFACTION
AND THE IMPACT ON LOYALTY CONSUMERS
(Study on Flaurent Salon in Yogyakarta)*



Disusun Oleh:
Nurika Tyasning Utami
20130410080

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Salon Kecantikan Laurent di Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF PERCEPTION VALUE AND TRUST ON SATISFACTION
AND THE IMPACT ON LOYALTY CONSUMERS
(Study on Laurent Salon in Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh:
Nurika Tyasning Utami
20130410080

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurika Tyasning Utami

Nomor mahasiswa : 20130410080

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Konsumen Salon Kecantikan Flaurent di Yogyakarta)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

METERAI
TEAPEL
04AEF269124339
6000
Nurika Tyasning Utami

MOTTO

“ Barangsiapa tidak mau merasakan pahitnya belajar ia akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya” (Imam Syafi’i)

**"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh."
(Andrew Jackson)**

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik." (Evelyn Underhill)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah." (Thomas Alva Edison)

"Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri." (Muhammad Ali)

PERSEMBAHAN

Ayahanda, Ibunda dan Adikku Tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tak terhingga ku persembahkan sebuah karya kecil ini kepada keluarga ku yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta dan kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin hanya kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Terimakasih **Ayah Priyo Sunyoto** dan **Ibu Susi Patminingtyas** yang telah selalu memberi semangat berusaha dan berdoa agar dapat mencapai keinginan mba Rika selama ini, terimakasih karena sudah selalu percaya dan memberi dukungan yang positif sehingga mba Rika bisa semangat dan kuat menjalani perkuliahan ini selama jauh dari kalian.

Terimakasih Adikku **Nursanti Dwi Apriyani** yang telah memberi semangat pula dan sudah mendoakan kakak mu ini, makasih sudah selalu menghibur jikalau kakakmu ini sedang pusing, makasih sudah mau mendengarserita keluh kesah ataupun cerita senang dari kakakmu ini.

Semoga ini semua menjadi langkah awal untuk membuat Ibu, Ayah dan Dek Anti bahagia, karena kusadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu, Ayah dan Dek Anti yang selalu membuat Mba Rika termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan Mba Rika, selalu menasehatiku menjadi lebih baik lagi.

Terimakasih Ibu.... Terimakasih Ayah... Terimakasih Dek Anti....

King Pojan Crew

Terimakasih untuk sahabat-sahabatku (**Bunga, Fauzan, Alfin, Ridho, Dio, Rashel, Irvan “kucing”, Silver, Alip**) selama dimasa perkuliahan dari semester satu hingga akhir ini yang selalu ada dikala senang maupun susah. Terimakasih atas bantuan, nasehat, doa, semangat, traktiran, becandaan, pokoknya makasih atas semua yang sudah diperjuangkan selama perkuliahan ini. Semoga kedepannya kita bisa menjadi orang yang sukses. Amiiinnn yarabbalamin

Menboong Girls

Terimakasih untuk sahabat-sahabatku yang ada di Lampung (**Dwi Andjani Putri, Putri Rohma S, Ashil Naswa H, Desma Rina M.S**). Terimakasih yaa kalian yang udah memberi semangat dari jauh, doa, candaan dan nasehat selama ini. Buat kalian semangat terus yaa yang lagi berjuang buat skripsi juga kecuali Dwi yang udah lulus duluan. Semoga kita diberikan kelacaran untuk mencapai kesuksesan untuk kedepannya. Amiiin yarabbalamiinn

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen Salon Flaurent yang berada di Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa salon Flaurent yang berada di Yogyakarta minimal lebih dari dua kali. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 107 responden yang dipilih dengan *purposive sampling* dan nonprobsbilitas. Alat analisis yang digunakan adalah *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) .

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa persepsi nilai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, persepsi nilai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, persepsi nilai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci : Persepsi Nilai, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research aimed to analyze the influence of Perceived of Value and Trust in Customer Satisfaction and impact on Customer Loyalty Salon Flaurent in Yogyakarta. Subjects in this research is that consumers use the services Flaurent salon in Yogyakarta minimum of more than two times. In this research a sample of 107 respondents were selected by purposive sampling and nonprobabilitas. The analytical tool used is the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Based on the analysis that has been done shows that the perception of value has a positive and significant impact on consumer satisfaction, trust positive and significant impact on consumer satisfaction, consumer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty, perceived value has positive and significant impact on customer loyalty, trust has positive and significant impact on customer loyalty, perceived value has positive and significant impact on customer loyalty through customer satisfaction, trust has a positive and significant impact on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Perception of Values, Trust, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (studi pada salon kecantikan flaurent di Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.

4. Kedua orang tua serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 16 Juni 2017

Nurika Tyasning Utami

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3. Persepsi Nilai	Error! Bookmark not defined.
4. Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.

C.	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D.	Teknik Pengumpulan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Klasifikasi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
D.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Hasil Uji Kualitas Instrumen <i>Pre-test</i>	Error! Bookmark not defined.
2.	Hasil Uji Kualitas Instrumen Formal	Error! Bookmark not defined.
E.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
F.	Pembahasan (Intrepretasi).....	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
6.	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

7. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen
Error! Bookmark not defined.

BAB V**Error! Bookmark not defined.**

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**

A. SIMPULAN**Error! Bookmark not defined.**

B. KETERBATASAN PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

C. SARAN**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.2	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Dana yang Dialokasikan Selama Tiga Bulan.....	33
Tabel 4.3	: Kklasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Salon Flaurent dalam Tiga Bulan Terakhir.....	34
Tabel 4.4	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Awal Mengetahui Salon Flaurent.....	35
Tabel 4.5	: Klasifikasi Pertimbangan Responden Menggunakan Jasa Salon Flaurent.....	36
Tabel 4.6	: Bobot Nilai Skala Likert.....	38
Tabel 4.7	: Analisis Deskriptif.....	39
Tabel 4.8	: Uji Validitas Pre-Test.....	40
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Pre-Test.....	41
Tabel 4.10	: Uji Validitas.....	43
Tabel 4.11	: Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.12	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Struktural 1.....	45
Table 4.13	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Struktural 2.....	45
Tabel 4.14	: Hasil Uji F struktural 1.....	48
Tabel 4.15	: Hasil Uji F struktural 2.....	48
Tabel 4.16	: Hasil Uji t Struktural 1.....	49
Tabel 4.17	: Hasil Uji t Struktural 2.....	50
Tabel 4.18	: Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2) Persamaan 1.....	51
Tabel 4.19	: Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2) Persamaan 2.....	52
Tabel 4.20	: Hasil Regresi Persamaan 1 Path Analysis (H6).....	54
Tabel 4.21	: Hasil Regresi Persamaan 2 Path Analysis (H6).....	54
Tabel 4.22	: Hasil Regresi Persamaan 1 Path Analysis (H7).....	55

Tabel 4.23 : Hasil Regresi Persamaan 2 Path Analysis (H7).....55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Penelitian.....20

